

平成 20 年 8 月 20 日

宮城第一信用金庫

「お客様の声をお聞かせ下さい」アンケート調査結果について

当金庫をご利用いただくお客様へ、より良いサービスをご提供できるよう、アンケート調査を行いましたところ、1,432 通もの回答が寄せられました。

みなさまからいただいた貴重なご意見は、今後の事業運営の参考とさせていただきます。これからも末永く当金庫をお引き立て下さいますようよろしくお願いいたします。

[調査結果]

- 実施日
平成 20 年 6 月 16 日～平成 20 年 6 月 20 日
- アンケート対象者
1,597 件 回収数 1,432 件 回収率 89.69%

[調査内容と結果]

- ① 役職員の言葉遣い、挨拶はいかがでしょうか。
すべての店舗で 96%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。「明るい店づくり」を全職員で取り組んでいる結果と思われま。
- ② 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか。
すべての店舗で 93%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。毎朝清掃し、お客様をお迎えいたしております。
- ③ 窓口の対応については、いかがでしょうか。
すべての店舗で 92%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。機械設備が整い、テラーセールスに重点を置いている結果と思えます。
- ④ ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか。
満足、やや満足で 92.1%の回答を頂いており昨年の 86.7%と比べ 5.4 ポイントのアップとなっております。改善の努力がある程度成果にあらわれているかと思われま。ただ、店舗別に見てみると満足度 97.7%の店舗から 88.0%の店舗までばらつきがあり、来店客数の多さとは必ずしも相関関係がありません。今後とも迅速で正確

な事務処理を心掛けてまいります。

- ⑤ 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょう。
すべての店舗で 96%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。これからも、迅速な情報提供につとめていきたいと考えております。
- ⑥ 職員の商品内容等の説明はいかがでしょう。
一店舗を除き 93%以上の満足度であり、100%の満足度をいただいた店舗も 3 店舗ございます。満足度の低かった (82.2%) 店舗に対しては原因究明と改善に努めてまいります。
- ⑦ 役職員は、ご相談について誠意を持って対応していますか。
すべての店舗で 90%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。今後も誠実で丁寧な対応を心掛けていきます。
- ⑧ ATM 機の使い勝手はいかがでしょう。
満足度 95.2%の店舗から 78.2%の店舗までばらつきがあり、設置台数もその要因と考えられます。店舗の構造面等を考慮すると満足度の低い店舗で即増設という訳にはいきませんが機種更新、メーカー統一等で使い勝手の向上を行っております。今後も満足度向上に努力してまいります。
- ⑨ 地域貢献への取組みについて、いかがでしょう。
多くの店舗で 90%以上の満足度をいただいております。年齢があがるにつれ「(地域の) 運動会に参加していた、昔…」を思われ、満足度が低くなる傾向がございます。年齢層が低くなると満足度は高くなっております。ただ、何をしているのか分からないとの意見もあり、広報活動を充実させていきたいと考えております。

改善した項目

1. 「CS 向上研修」「新入職員研修」等を通じ対応訓練を行ってきておりますが、お客様の声 (お客様の顔を見ていない・挨拶ない等) を真摯に受止め、明るい店づくりを徹底いたしました。
2. 「駐車場が狭くて止めにくい」との声があった一部店舗において、「隣接パーキング

利用可能」の看板を設置いたしました。

3. 「繁忙日の対応を工夫してみては」との声に、繁忙日には全職員で対応することを徹底しました。
4. 「女性渉外担当者が自転車で行動し防犯上いかなものか」との優しい助言に、防犯ブザーを取付けし、また、同行訪問の頻度を高めることにしました。
5. 「ATM 機のテンキー操作が丸見えである」との声に、目隠しを今までより幅広くしました。
6. 「地域貢献への取組みでPR不足」との声に、あらゆるチャネルを利用し徹底いたします。

赤字は今年の「改善した項目」

アンケート調査結果

問	満足	やや満足	やや不満	不満	小計
1	1,070	345	17	0	1,432
2	878	483	40	1	1,402
3	956	394	47	5	1,402
4	812	471	96	14	1,393
5	879	280	10	0	1,169
6	764	433	42	0	1,239
7	851	383	24	3	1,261
8	694	413	118	17	1,242
9	563	493	81	6	1,143

1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょう？
2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょう？
3. 窓口の対応についてはいかがでしょう？
4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょう？
5. 渉外担当者が訪問した際の対応はいかがでしょう？
6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょう？
7. 役職員は相談ご質問について誠意を持って対応していますか？
8. ATM機の使い勝手はいかがでしょう？
9. 地域貢献への取り組みについてはいかがでしょう？

問	資産運用	税金関係	その他	小計
10	254	169	56	479

10. 今後相談してみたいと考えていることをお聞かせください？

パーセント換算

問	満足	やや満足	満足合計	やや不満	不満
1	74.7%	24.1%	98.8%	1.2%	0.0%
2	62.6%	34.5%	97.1%	2.9%	0.1%
3	68.2%	28.1%	96.3%	3.4%	0.4%
4	58.3%	33.8%	92.1%	6.9%	1.0%
5	75.2%	24.0%	99.1%	0.9%	0.0%
6	61.7%	34.9%	96.6%	3.4%	0.0%
7	67.5%	30.4%	97.9%	1.9%	0.2%
8	55.9%	33.3%	89.1%	9.5%	1.4%
9	49.3%	43.1%	92.4%	7.1%	0.5%

年齢	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
合計	90	165	235	344	359	236
1,429						

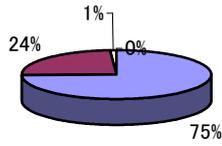
性別	女性	男性
合計	849	555
1,404		

職業	学生	会社員	自営業	会社役員	専業主婦	その他
合計	10	356	229	158	386	279
1,418						

20年アンケート全店集計

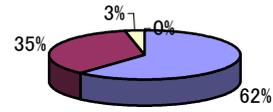
問1 役職員の言葉遣い、挨拶はいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



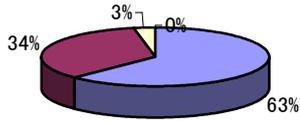
問6 職員の商品内容等の説明はいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



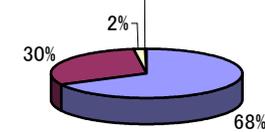
問2 店内の配置雰囲気はいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



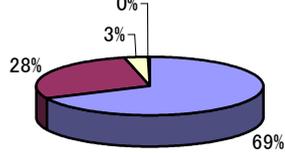
問7 役職員はご相談について誠意をもって対応していますか

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



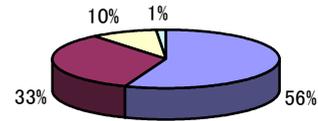
問3 窓口の対応についてはいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



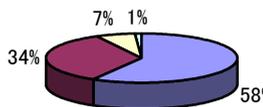
問8 ATM機の使い勝手はいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



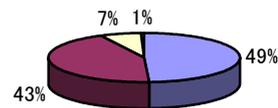
問4 ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



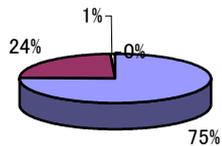
問9 地域貢献への取り組みについてはいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満



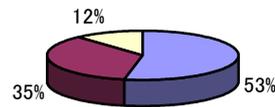
問5 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょう

■満足 ■やや満足 □やや不満 □不満

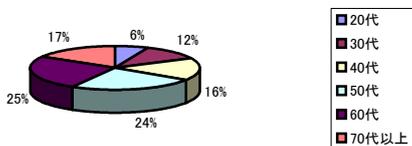


問10 今後、相談してみたいと考えていることをお聞かせください

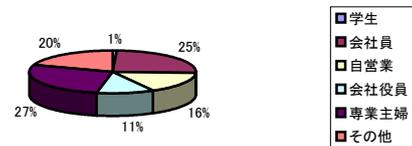
■資産運用 ■税金関係 □その他



年齢別回答



職業別回答



アンケート調査によるお客様の意見（平成 20 年度分）

平成 20 年 8 月 6 日

1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょう？
 - ・ めったに営業店に行かないのでわからない（本店 60 代男性 自営業）
2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょう？
 - ・ 他の金融機関と比較してやや不満（高砂 60 代男性）
 - ・ 営業店の場所が道路から分かりづらい（名取 40 代女性 会社員）
3. 窓口の対応についてはいかがでしょう？
 - ・ 新人時の「初心忘るべからず」の気持ちをいつまでも
(高砂 60 代男性 自営業)
4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょう？
5. 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょう？
6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょう？
7. 役職員は相談ご質問について誠意を持って対応していますか？
8. A T M機の使い勝手はいかがでしょう？
 - ・ 支店が減ってしまい遠くなりちょっと不便 A T Mの台数がもう少しあれば便利
(本店 40 代女性 自営業)
 - ・ 硬貨の入金が出来るともっと便利 カードが使えない
(若林 50 代男性)
 - ・ 分からない時は説明してくれる (宮城野 60 代女性 会社役員)
 - ・ 硬貨が扱えない (大野田 50 代)
 - ・ 照明が暗い (八乙女 40 代女性 会社役員)
 - ・ 一台しかないのに振込で長時間独占する人がまれにいる 並ぶ人の迷惑である
(八乙女 50 代男性 自営業)
9. 地域貢献への取組についていかがでしょう？
 - ・ 運動会等に参加していた。昔程ではない（若林 60 代女性 専業主婦）

- ・ 何をしているのかPRした方が良いと思う
(小松島 50代女性 自営業)

10. 今後、相談等してみたいと考えていることをお聞かせ下さい

- ・ 両替手数料について (本店 50代男性 会社員)
- ・ 事業に関するコンサル的なこと (本店 50代男性 会社役員)
- ・ 証券会社と比較して相談したくても資料が乏しい (若林 70代男性)
- ・ 泉区に支店が一つしかないので不満 (宮城野 40代男性 会社役員)
- ・ 定期預金等のチラシなど郵送されると預金をするかもしれない
(宮城野 50代女性 専業主婦)
- ・ セミナーの開催 (宮城野 60代女性 専業主婦)
- ・ 駐車場が狭いので来店しにくい (大野田 60代女性 専業主婦)
- ・ 職員の皆さんが親切に対応して下さいますので、思いついた時にすぐお伺いしたいと思います。 (亙理 60代女性 会社員)
- ・ 店内のATM機をもう一台増やしてほしい
(亙理 50代女性 会社員)

以 上